

MANUAL DE DERECHOS HUMANOS



952 987 005
962 822 862



Av. Grau 1061 - Piura
Av. Independencia 266 - Castilla



@FunerariaCalderonPiura
@funerariacalderon

1. Objetivos:

El objetivo de este manual es establecer un marco de referencia claro y comprensible para la promoción, respeto y protección de los derechos humanos en todas las operaciones y servicios de la FUNERARIA CALDERÓN S.A.C.

Buscamos garantizar que nuestras prácticas estén alineadas con los principios fundamentales de dignidad, igualdad y respeto hacia todas las personas, independientemente de su origen, creencias, género, orientación sexual o cualquier otra condición.

Este manual pretende guiar a nuestros empleados y colaboradores en el cumplimiento de sus responsabilidades éticas y legales, promoviendo un entorno justo, respetuoso e inclusivo en el que se priorice el bienestar de las familias que atraviesan el proceso de duelo y los derechos inherentes de todos los individuos involucrados en nuestros servicios.

2. Definiciones:

Comité de seguimiento al respeto y promoción de los derechos humanos: Dicho comité dirige y controla el Plan estratégico de FUNERARIA CALDERÓN S.A.C. en materia de derechos humanos.

Consecuencia negativa sobre los derechos humanos: cuando por razón de un acto se elimina o se reduce la capacidad de una persona para disfrutar de sus derechos humanos.

DDHH: Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.

Debida diligencia: proceso que permite identificar a FUNERARIA CALDERÓN S.A.C., los riesgos específicos relacionados con los derechos humanos, derivados del contexto operacional con el objetivo de adoptar las medidas necesarias para prevenir, mitigar y reparar los daños causados de ser el caso.

Riesgos de derechos humanos: cuando por razón de un acto se elimina o se reduce la capacidad de una persona para disfrutar de sus derechos humanos.

3. Condiciones Generales

3.1. Roles y Responsabilidades:

La definición de los lineamientos que orientan la gestión de los derechos humanos en FUNERARIA CALDERÓN S.A.C. y la verificación de su cumplimiento están a cargo de la Gerencia. La implementación de la Política y de este Manual de derechos humanos es responsabilidad de todas y cada una de las diferentes áreas de la compañía.



Organismo	Función
<i>Gerencia general</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Nombrar el comité de Seguimiento al Respeto y Promoción de los Derechos</i>
<i>Comité de Seguimiento al Respeto y Promoción de los Derechos Humanos</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Dirigir, controlar y aprobar el Plan Estratégico en materia de derechos humanos.</i> • <i>Realizar evaluaciones periódicas de los derechos humanos.</i> • <i>Aprobar los planes de mejoramiento.</i>
<i>Gerencia General</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Coordinar el Plan Estratégico en materia de derechos humanos.</i> • <i>Elaborar el Plan Estratégico de derechos humanos y seguimiento a su implementación.</i> • <i>Definir el programa de divulgación y capacitación en derechos humanos. Resolver quejas, peticiones y reclamos relacionados con los derechos humanos.</i> • <i>Implementar el proceso de identificación de riesgo.</i>
<i>Otras Áreas</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Implementar las actividades relacionadas con el Plan Estratégico de derechos humanos.</i> • <i>Efectuar la implementación de los planes de mejoramiento y la adopción de acciones correctivas</i>

3.2. Desarrollo del Plan Estratégico de Derechos Humanos

Para la implementación de este Manual, se establecen los siguientes elementos de un modelo de gestión guiado por los compromisos generales y principios establecidos en la Política de derechos humanos, bajo la dirección del Comité de seguimiento al respeto y promoción de los derechos humanos.

3.2.1. Planeación

En el proceso de planeación de la gestión de FUNERARIA CALDERÓN S.A.C. respecto de los derechos humanos se establece en la Política de derechos humanos que orienta los asuntos contenidos en este Manual, así como la definición del Plan Estratégico de derechos humanos.

La planeación de la gestión de FUNERARIA CALDERÓN S.A.C. en derechos humanos considerará los resultados del análisis de riesgos, los informes relacionados con peticiones, quejas y reclamos, acciones judiciales y denuncias que estén relacionados con los derechos humanos. Así mismo tendrá en cuenta los cambios normativos y el desarrollo de buenas prácticas en la materia.



3.2.2. Identificación, evaluación y gestión de riesgo e impactos de derechos humanos.

Dando cumplimiento al proceso de debida diligencia, FUNERARIA CALDERÓN S.A.C. desarrolla un proceso para identificar los riesgos e impactos negativos en los derechos humanos derivados de las actividades desarrolladas por la empresa, con el objetivo de establecer los planes pertinentes para su gestión. La definición e implementación del proceso de identificación de riesgos estará a cargo de la Gerencia con apoyo de las demás áreas de la organización.

3.2.3. Divulgación y capacitación de Derechos Humanos

La Gerencia desarrollará un programa de capacitación integral para los nuevos empleados de FUNERARIA CALDERÓN S.A.C., desarrollando el marco general de la política interna y los lineamientos para el respeto y protección de los derechos humanos. De igual forma, se establece divulgación y capacitación de derechos humanos para los empleados y contratistas, con el fin de divulgar y generar conocimiento sobre las herramientas necesarias para el respeto y promoción de los derechos humanos

3.2.4. Peticiones, quejas y reclamos

Se establecerá un formato de peticiones, quejas y reclamos para la recepción y atención oportuna, transparente y eficaz de las solicitudes que se encuentren motivadas en la afectación a los derechos humanos derivado de las actividades de la compañía.

3.3. Verificación del Cumplimiento del Plan Estratégico de Derechos Humanos.

La verificación del cumplimiento del plan estratégico de derechos humanos está dirigida a realizar un seguimiento al avance en el cumplimiento de los compromisos establecidos en los lineamientos de Funeraria Calderón S.A.C. La verificación del cumplimiento está a cargo de la Gerencia y se debe llevar a cabo a través de los siguientes instrumentos:

- a. **Revisión de Implementación del Plan Estratégico:** se debe revisar semestralmente los avances de implementación del plan estratégico de acuerdo con los lineamientos establecidos, a partir de la información reportada por cada área encargada. De requerirse ajustar las pautas establecidas, se deben registrar las respectivas acciones preventivas y correctivas, evaluando la eficacia de estas.
- b. **Informe de Derechos Humanos:** a partir del análisis de las peticiones, quejas y reclamos, se realizará un informe semestral donde se identificarán las temáticas más relevantes.
- c. **Informe de Sostenibilidad:** la Gerencia debe asegurar la inclusión de información relacionada con el respeto y la promoción de los derechos humanos en el reporte de sostenibilidad de la compañía.
- d. **Evaluación de medidas de control de riesgos:** Las áreas encargadas de implementar las acciones relacionadas con los impactos negativos a los derechos humanos deben realizar una evaluación de los resultados obtenidos de la implementación del plan estratégico.



FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Este formato facilita la presentación formal de peticiones, quejas o reclamos en relación con la afectación de derechos humanos, promoviendo un proceso justo, transparente y eficaz para la resolución de las solicitudes.

Recepción y Atención de Solicitudes por Afectación a los Derechos Humanos

I. Datos Personales del Solicitante:

- **Nombre completo:** _____
- **Documento de identificación (Cédula/NIE/Pasaporte):** _____
- **Dirección:** _____
- **Teléfono:** _____
- **Correo electrónico:** _____

II. Tipo de Solicitud: *(Seleccione el tipo de solicitud que desea presentar)*

- Petición:** Solicitud formal para la prestación de un servicio o acción correctiva.
- Queja:** Inconformidad con el servicio recibido o con la conducta de empleados.
- Reclamo:** Manifestación de descontento por la afectación de derechos o por un perjuicio sufrido.
- Otra (especificar):** _____

III. Descripción de la Situación: *(Describa los hechos que motivan su solicitud, queja o reclamo)*

- **Fecha de los hechos:** _____
- **Lugar de los hechos:** _____
- **Descripción detallada de los hechos:**

- **Derechos humanos que considera afectados:**



IV. Evidencias: (Adjunte cualquier documento o evidencia que respalde su solicitud, queja o reclamo)

- Fotografías
- Documentos escritos (correspondencia, contratos, recibos, etc.)
- Testimonios
- Otros: _____

V. Solución Solicitada: (Describa la solución o medida que espera como respuesta a su solicitud, queja o reclamo)

- _____
- _____
- _____

VI. Declaración del Solicitante:

Declaro que la información proporcionada en este formato es verdadera y precisa a mi leal saber y entender. Estoy dispuesto a colaborar con la investigación que se realice en relación con mi solicitud.

- **Firma del solicitante:** _____
- **Fecha:** _____

VII. Recepción del Caso (Para uso interno de la funeraria):

- **Nombre del receptor del caso:** _____
- **Fecha de recepción:** _____
- **Departamento/Área que gestiona el caso:** _____

VIII. Proceso de Gestión: (Para uso interno de la funeraria)

- **Fecha de inicio de la gestión:** _____
- **Fecha de respuesta final:** _____
- **Acciones tomadas:**



Instrucciones para Presentar su Petición, Queja o Reclamo:

1. Complete este formulario con toda la información solicitada.
2. Adjunte cualquier evidencia que respalde su solicitud.
3. Envíe este formulario a nuestra oficina principal o al correo electrónico: [administracion@funerariacalderonpiura.com y gerencia@funerariacalderonpiura.com].
4. Nos comprometemos a darle seguimiento a su solicitud en un plazo máximo de 07 días hábiles.



Pedro A. Calderón C.
Gerente General

